

**多摩広域基幹病院(仮称)及び小児総合医療センター(仮称)
整備等事業 要求水準書**

第2 業務要求水準 1 サービスプロバイダー業務

**平成17年3月
東京都病院経営本部**

【目次】

1 サービスプロバイダー業務.....	1
(1) 総論.....	1
ア サービスプロバイダー（SP）に求める機能.....	1
イ 事業者を求める体制.....	5
(2) 開設準備期間.....	8
ア 委託業務統括機能.....	8
イ 情報システム統括（CIO：Chief Information Officer）機能.....	8
ウ 開設準備支援機能.....	10
(3) 運営期間.....	12
ア 委託業務統括機能.....	12
イ 経営支援機能.....	15
ウ 情報システム統括（CIO：Chief Information Officer）機能.....	16

1 サービスプロバイダー業務

(1) 総論

ア サービスプロバイダー（SP）に求める機能

サービスプロバイダー（注）に求める機能は以下のとおりである。

（注）サービスプロバイダーについて

本事業はサービスの調達に重点をおいた事業であることから、サービスを提供する受託者を求める。以下この受託者を、サービスプロバイダーという。

(ア) 委託業務統括機能

事業者（サービスプロバイダーと、協力企業を含む事業者全体を指す。以下「事業者」という。）に委託される業務範囲のすべての業務を統括し、病院の求める機能に対して一括したアベイラビリティ（医療提供環境）（注）を提供する機能。委託業務の統括に当たっては、単に協力企業の契約を事務的に統括するだけでなく、医療サービス提供の業務プロセスを再編・再構築して従来よりも効率化し、サービスの質の向上を図ることが求められる。

a 開設準備期間

- ・ 運営体制を構築する。
- ・ セルフモニタリング体制を構築する。

b 運営期間

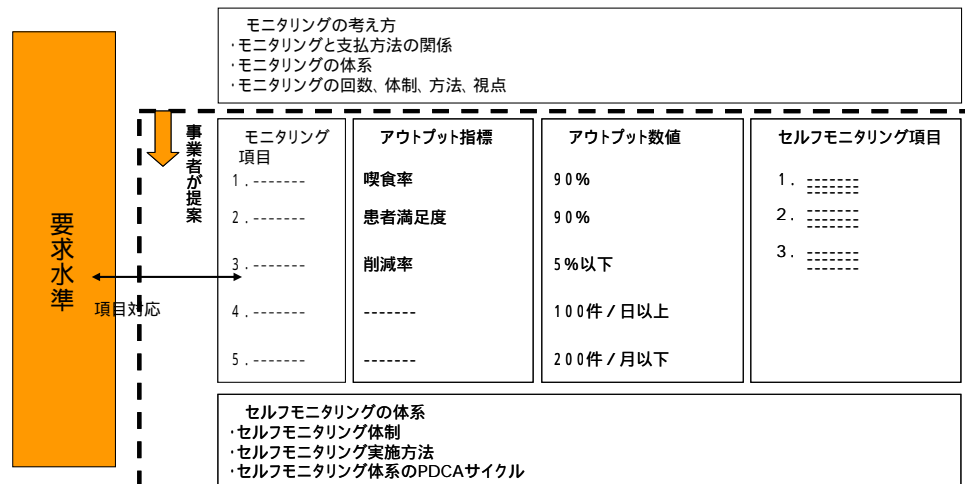
- ・ 事業者の統括を行う。
- ・ 事業者側職員の教育研修を行う。
- ・ 法令を遵守し、都の提供するサービスとして実施する。

（注）アベイラビリティ（医療提供環境）の提供について

事業者には、医療スタッフが行う医療行為を実施できる環境が、常に維持されている状態（以下「アベイラビリティ」という。）の実現を求める。事業者は、個々の業務を提供するのではなく、総体のサービスとして提供することを意識して業務を構築すること。

アベイラビリティの実現には、常に質を保つメカニズムを構築する必要がある。その意味で、セルフモニタリングが重要である。事業者は、アベイラビリティを保つために、どのような指標及び体制でサービスを監視するか、水準に達していない場合はどのように改善するかという、改善プロセスまで含めたセルフモニタリングの体系を構築する。セルフモニタリングの体系の構築力は、事業者がアベイラビリティを実現するために、重要な要素である。

図表：モニタリングの体系（例）



アベイラビリティを確保するための体制（例示）としては、以下のとおりである。

1) 階層的なマネジメント体制の構築

きめこまかく質を管理できる、階層的なマネジメント体制を構築する。業務範囲全てを統括する管理者（ゼネラルマネージャー：GM）だけでなく、例えば、食事の提供業務や検体検査業務等の業務ごとの管理者（タスクマネージャー：TM）の設置や、病棟毎やフロア毎など、物理的空間単位での管理者（エリアマネージャー：AM）の設置などが考えられる。

2) 院内巡回チェックの実施

適切なサービスの改善対応を図るためには、管理者や経営スタッフがサービス提供現場を良く知ることが必要である。そこで、サービス提供現場の監視を現場スタッフに任せるのではなく、管理者自らが院内を回り、巡回点検をする体制を構築する。例えば、1) に例示したエリアマネージャーが、各々の管轄エリアを定期的に巡回点検すること等が考えられる。

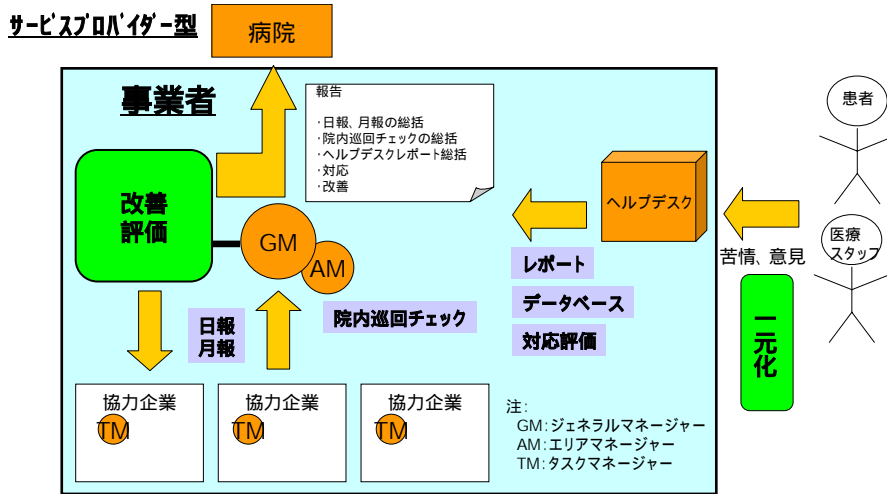
3) ヘルプデスク（注）の設置

サービスの監視・改善に当たり、患者や医療スタッフからの苦情・意見は重要な参考指標である。情報一元管理、対応管理等のため、苦情・意見の受付窓口を一元化し、ヘルプデスクを設置することが考えられる。

（注）ヘルプデスク業務について

- ・ 委託業務に関する連絡の調整を一元的に実施する。
- ・ 院内の様々なサービス（ただし医療に関する相談は除く）に関する苦情・意見の受付対応を行う。
- ・ 事業者が行う業務に関する苦情・意見のデータベース管理を行う。
- ・ 現場の事業者側職員にサービスの改善指示を行う。

図表：ヘルプデスクの設置による情報一元管理体制（例）



(1) 経営支援機能

従来よりも医療サービスの提供が効率化し、提供されるサービスの質が向上するために、委託業務の範囲外である医療行為部分も含めた業務プロセスの最適化について、助言・支援する機能。この機能には、医療行為を提供する都職員との良好なコミュニケーションを図ることも含んでおり、より具体的なイメージとして、経営（改善）委員会や医事委員会への出席及び資料の提供、必要に応じた病院の運営に関する会議への出席等を考えている。

a 運営期間

- ・ 事業者の業務範囲外の業務について、助言及び支援を行う。
- ・ 都職員と良好なコミュニケーションを図る。
- ・ 環境変化を考慮し、事業の実施方法等を柔軟に対応できるよう工夫する。

(ウ) 情報システム統括（CIO：Chief Information Officer）機能

病院の情報システムが、複数の受託者より提供されることから、これら病院情報システム全体の最適化について、助言・協力する機能。本機能に係る業務・作業について、巻末の「情報システム統括機能 業務区分表」「情報システム統括機能 費用負担区分表」のとおり都と事業者とで区分するものとする。

a 開設準備期間

- ・ 検査システム等、都立病院情報システムに含まれない病院システムを「部門システム」という。都が導入する基幹システム（以下「都立病院情報システム」という。）を踏まえ、病院に必要となる部門システム整備を行う。
- ・ 部門システム稼動立ち上げを行う。
- ・ 都が整備するシステムに対して、助言・協力をを行う。
- ・ PFI事業者の都合にて導入するシステム（以下「PFI事業者のシステム」

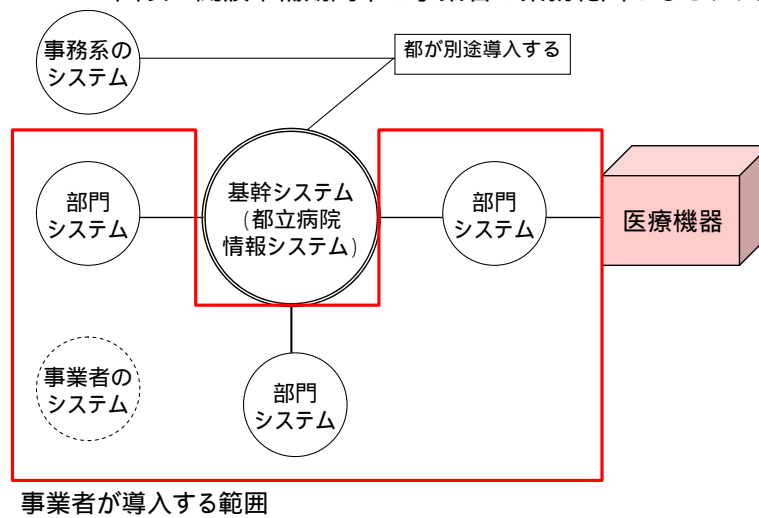
という。)について、都に報告を行う。

- ・ インフラストラクチャーの整備を行う。

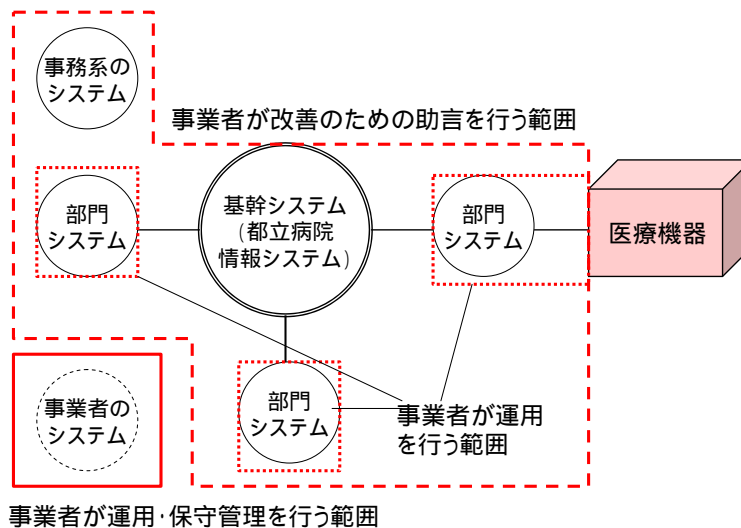
b 運営期間

- ・ 病院情報システムとの整合性を踏まえ、部門システム全体を運用する。
- ・ 都が行う部門システムの更新・保守管理に対して、助言・協力を行う。
- ・ 都が整備するシステムの運用・保守管理・更新に対して、助言・協力を行う。
- ・ 病院のシステム全体の運用・保守管理に対して、助言・協力を行う。
- ・ P F I事業者のシステムを運用、保守管理、更新する。

図表：開設準備期間中の事業者の業務範囲となるシステム



図表：運営期間中の事業者の業務範囲となるシステム



(I) 開設準備支援（プロジェクトマネジメント）機能

開設準備段階から、業務プロセス設計やこれを受けた病院施設設計等に関する都と事業者との調整を行いつつ、都が行う開設準備に協力・支援する機能。

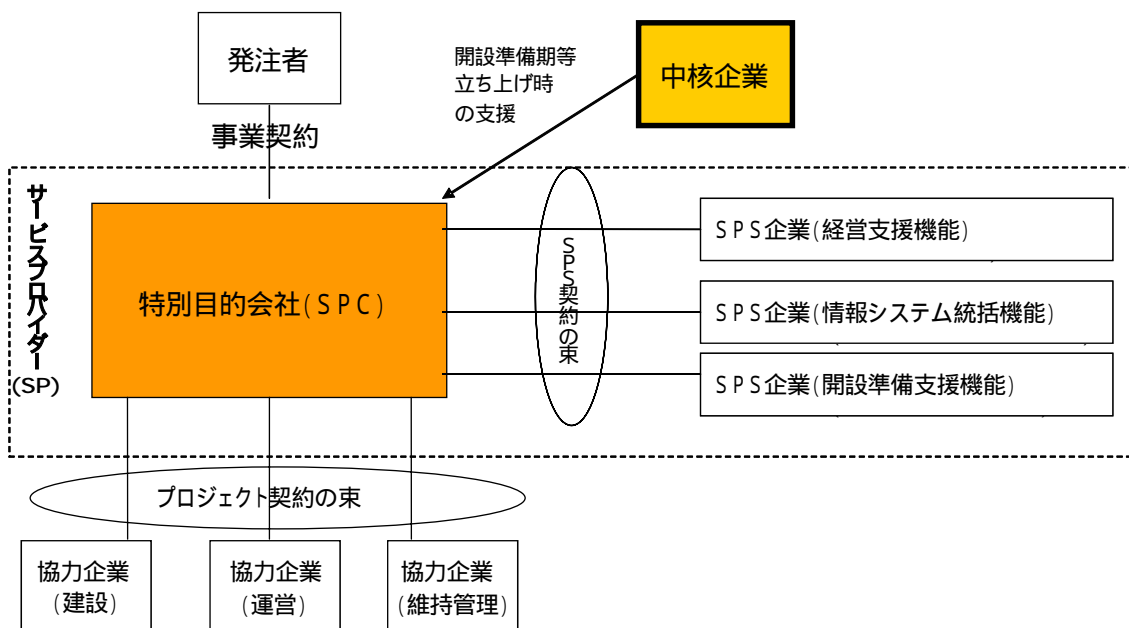
a 開設準備期間

- ・ 開設準備に十分な体制を確保する。
- ・ 病院の円滑な立ち上げのための支援を行う。
- ・ 都の業務設計に協力・支援を行う。
- ・ 既存病院からの移行の支援を行う。

イ 事業者を求める体制

本事業を実施する事業者は、サービスプロバイダーと、サービスプロバイダーのみでは実施できない個別の委託業務を実施する協力企業とにより構成される。

図表：事業者を求める体制の概念図



SPS: Service Provider Support

(ア) サービスプロバイダーに求める体制

- ・ サービスプロバイダーは、既存の企業ではなく本事業のための特別目的会社（以下「SPC」という。）であることを求める。
- ・ 一般的にPFIにおけるSPCは資金調達のための組織として設立されることが多いが、本事業においては、アで求めているサービスプロバイダー機能を

提供するために必要なスタッフ（スタッフのイメージは、(イ)参照）を確保した実体のある会社であることを求める。

- ・ ただし、アで求めている機能のすべてをS P Cの中に有することを求めるのは現実的でないため、アの(イ)、(ウ) 及び(エ)の一部につき外部から支援を受けることは可能とする（具体には経営支援機能、情報システム統括機能、開設準備支援機能を想定している）。このようにサービスプロバイダー機能を機能補完する企業のことをサービスプロバイダーサポート企業（以下「S P S企業」という。）という。
- ・ なお、このサービスプロバイダー機能を提供するためのS P Cを責任を持って設立しかつ、その体制を整備し、少なくとも開設後一定期間までは当該S P Cを主として財務支援する義務を負う企業を中核企業という。
- ・ S P Cは、サービスプロバイダー機能以外にも、本事業で委託される範囲のすべての業務を、法令等に反しない限りにおいて直接実施することができ、基本的にはS P C自らが実施することが望ましいと考える。

(イ) サービスプロバイダーに求められるスタッフのイメージ

サービスプロバイダーに求められるスタッフのイメージを示すと以下のとおりである。

a 経営陣

- ・ 明確な経営方針を提示し、病院側との調整を行いながら、スタッフを引率し得るリーダーとしてのC E O（Chief Executive Officer：最高経営責任者）
- ・ 情報管理、I T関連の整備計画等を司るC I O的な管理者
- ・ 患者の満足や病院側の評価など、モニタリングの結果を踏まえた改善等を司る管理者

b マネジャー・スタッフ

- ・ 病院側のニーズを把握し、これを病院設計に反映するとともに設計・建設請負者に対する発注手続き、施工監理、及び完成後の施設の維持管理業務の発注、及び管理を実施し得る人材
- ・ 医療サービスに関する病院側のニーズを常時把握し、適切な委託サービス提供体制を構築し、これを実行するとともに、これらに関する改善を提案できる人材
- ・ 医療機器や医薬品等に関し、病院側のニーズを常時把握し、これらの調達業務を外部委託する、もしくは直接調達するとともに、これらに関する改善を提案できる人材
- ・ 病院の業務及びS P Cの業務を分析し、都が導入する電子カルテ等の病院情報システムの内容を踏まえ、必要となる部門システムの設計、調達仕様の作成、調達業務の支援、構築業務の管理、保守運用、等を行う人材（S P C内で十分な人材確保が必要）

- ・ エネルギーや廃棄物に関して、適切に施設を整備し、維持管理するとともに、これらの業務に関する改善提案ができる人材
- ・ 上記を実施するために必要となる事務等にかかわる人材

(ウ) 協力企業の扱い

- ・ 委託される業務範囲のすべてをSPCにおいて提供することが困難な場合、SPCは、委託業務の実施に当たって協力企業の協力を得ることができる。ただし、サービスプロバイダーに求めている委託業務統括機能を十分に発揮できるよう、SPCは協力企業からの不必要な影響を受けない独立性を保つことを求める。
- ・ 同一企業がSPS企業と協力企業とを兼ねること、SPS企業と協力企業とが「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和38年大令第59号）」第8条第3項に規定する親会社及び子会社並びに同規則第8条第5項に規定する関連会社（以下これらを総称して「関係会社」という。）の関係にあることは認めない。ただし、利害相反関係が生じないと都が認める場合は除く。

(2) 開設準備期間

ア 委託業務統括機能

(ア) 運営体制を構築する。

- ・ 事業者が実施する業務について、業務プロセスを再編・再構築して、効率化及びサービスの質の向上を図るよう努めること。
- ・ 業務分担・詳細運営計画を策定し、運営マニュアルを整備すること。
- ・ 運営に必要な事業者側の職員（以下「事業者側職員」という。）を確保し、業務担当者に必要な技能について、計画的かつ十分なトレーニングを実施すること。
- ・ その他事業者の業務実施に必要な環境準備を行うこと。
- ・ 診療業務との綿密な連携に考慮すること。
- ・ 2病院間の連携・調整に配慮すること。
- ・ 都職員と十分に連携して行うこと。

(イ) セルフモニタリング体制を構築する。

- ・ 都が提示する「モニタリングの考え方」に基づき、都と連携してモニタリング基本計画を作成すること。基本計画は事業者と都が実施することを踏まえ、わかりやすい体系とすること。
- ・ サービス水準を確保する効果の高いセルフモニタリング項目、セルフモニタリング体制を構築し、計画書を作成すること。現場の事業者側職員の業務として実施することを踏まえ、わかりやすい体系とすること。
- ・ 事業者がセルフモニタリングを行うためのマニュアルを作成すること。また、作成に当たっては現場の事業者側職員が容易に理解できる内容とすること。

イ 情報システム統括（CIO：Chief Information Officer）機能

(ア) 都が導入する都立病院情報システムを踏まえ、病院に必要な部門システム全体の整備を行う。

- ・ 調達業務にて調達する部門システムを病院内に適切に整備すること。
- ・ 別途指定する部門システムについては、都立病院情報システムと接続を行うこと。
- ・ 病院の部門システム全体が適切に整備されていることを監督すること。
- ・ 病院の部門システム全体のセキュリティ確保の方針を策定すること。
- ・ 部門システムの構成、都が整備するシステム以外の部門システムの設計情報、留意事項を不足なく書類として作成し、都が求めた場合は速やかに提出すること。
- ・ 都職員及び、都が別途選定する都立病院情報システムのシステム事業者との意思疎通を図り、連携して業務の円滑な遂行を図ること。

- ・ 都が整備する都立病院情報システム、事務系のシステム（以下「事務系のシステム」という。）、及び事業者が整備する部門システム、PFI事業者のシステムからなる病院のシステム全体（以下、総称して「病院のシステム全体」という。）を十分理解して業務を実施すること。
 - ・ 質が高く安定したシステムとするよう努めること。
 - i. 患者と都職員のニーズに対応した、満足度の高いシステムとすること。
 - ii. 高い自由度と利便性を備えたシステムとすること。
 - iii. 情報の効率的な格納を行うこと。
 - iv. システムの安定性及び汎用性を考慮すること。
 - v. 停電などの危機発生時にもできる限りシステムを継続利用できるよう、安定したシステムを整備すること。
 - vi. システムが停止した場合でも病院業務を継続できるよう、システムの代替手段の用意に配慮すること。
 - ・ ライフサイクルコストが最小となるシステムとするよう努めること。
 - ・ 将来の医療環境の変化に対応できるよう努めること。
 - i. 情報技術革新に柔軟に対応可能であり、かつ常に成長するシステムとすること。
 - ii. 情報機器・医療機器等の接続機器のバージョンアップに十分対応可能なシステムとすること。
 - iii. 状況に応じたグレードアップが可能であり、それに伴う教育ができるシステムであること。
 - iv. 診療報酬改定に対して迅速かつ正確に対応できるシステムであること。
 - v. 将来におけるシステムの追加・更新やハードウェアの追加等が、原則としてシステムを停止することなく、容易に行えるシステムであること。
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの医療機能を踏まえたシステムとすること。
 - ・ 個人情報の保護に関連する諸法令に基づき、プライバシーに十分配慮すること。
- (イ) 部門システム稼動立ち上げを行う。
- ・ 病院における部門システム稼動立ち上げを行うこと。
 - ・ 既存システムがある場合、必要なデータ移行を行うこと。
 - ・ 部門システムを利用した業務の開始前に、十分なりハースルの実施を通じ、現場の事業者側職員や都職員への教育を行うこと。
- (ロ) 都が別途整備するシステムに対して、助言・協力をを行う。
- ・ 都が別途整備するシステムの設計及び業務設計が適切に行われるよう、都に助言すること。

- ・ 都が別途整備するシステムの設計及び業務設計に協力すること
 - ・ 都が実施するシステムリハーサルに助言、協力すること。
 - ・ 本事業における都のパートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
- (I) P F I 事業者の都合にて導入するシステムについて、都に報告を行う。
- ・ 事業者が業務上必要とするシステムがある場合、そのシステム（以下「P F I 事業者のシステム」という。）について、導入に先立ち都に報告を行うこと。
 - ・ P F I 事業者のシステムについて、都立病院情報システムと接続が必要な場合、導入に先立ち都に報告を行い、承認を受けること。
 - ・ 既存システムがある場合、必要なデータ移行を行うこと。
 - ・ 個人情報の保護に関連する諸法令に基づき、プライバシーに十分配慮すること。
- (オ) インフラストラクチャーの整備を行う。
- ・ 都が行うネットワーク設計に基づき、病院のシステム全体必要とするインフラストラクチャーを整備すること。

ウ 開設準備支援（プロジェクトマネジメント）機能

- (ア) 開設準備に十分な体制を確保する。
- ・ プロジェクトマネジメントに関して十分な知識及び経験を持つ者を責任者とすること。病院の立ち上げに関して十分な知識及び経験を持つ者であれば一層望ましい。
 - ・ 開設スケジュールに遅れが生じないよう、十分な体制で業務を実施すること。
- (イ) 病院の円滑な立ち上げのための支援を行う。
- ・ 病院の円滑な立ち上げのため、現場の事業者側職員や都職員を対象とした運営リハーサルを実施すること。リハーサルには、必要な関係者が全て参加できるよう計画を立てること。
 - ・ 医療機器等が通常どおり稼働できるよう、確認も含めて支援すること。
- (ウ) 都の業務設計に協力・支援を行う。
- ・ 都の計画する病院の診療計画や運営計画に基づき、病院における都職員の業務設計に協力すること。
 - ・ 本事業における都のパートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
 - ・ 病院の諸活動を踏まえ、実行性のある企画立案を行うこと。
 - ・ 都の求めに応じて、都が主催する委員会や会議に出席すること。
 - ・ 都職員の教育研修を、必要に応じて支援すること。
 - ・ 病院の経営健全化を目的として、よりよい業務設計に努めること。
 - ・ 環境変化を考慮し、事業の実施方法等を柔軟に対応できるよう工夫すること。

- ・ 診療業務を行う都職員と十分に連携し、現場の運用とすり合わせる事。
- ・ 2病院間の連携・調整に配慮すること。
- ・ 民間企業ならではのノウハウを生かすこと。

(I) 既存病院からの移行の支援を行う。

- ・ 都が行う、再編整備前の各病院（府中病院、清瀬小児病院、八王子小児病院及び梅ヶ丘病院。以下「既存病院」という。）から病院への移行に関する、スケジュールの策定に協力すること。
- ・ 医療機器、什器備品の据付けや施設利用等、移行に必要な環境提供等の協力を
行うこと。
- ・ 移行事務を担当する都職員と十分に連携して行うこと。

(3) 運営期間

ア 委託業務統括機能

(ア) 事業者の統括を行う。

- 1) サービスプロバイダーとして、事業者が実施する業務のマネジメントを行うこと。
 - ・ 事業者が実施する業務について、業務プロセスを再編・再構築して、効率化及びサービスの質の向上を図るよう努めること。
 - ・ 各業務間の空白をなくすよう努めること。
 - ・ 各業務間の連絡を密にし、必要な情報の共有及び調整を適切に行うこと。
 - ・ 開設前に、事業者の経営体制、責任体制、都とのコミュニケーションを行う体制を都に対して提示すること。
 - ・ 開設後一ヶ月以内に、都と事業者の連携手続きを構築すること。あらかじめ合意した方法と頻度にて、事業者は都に対して経営関連情報の提供や、改善提案の報告を行う。
 - ・ サービスプロバイダーとして、都と事業者の連携を調整する。当該サービスについての経営レポート等を作成し、都が必要とする際に提供するなど、分かりやすい方法を実現すること。
 - ・ サービスプロバイダーとして、事業者が実施する業務を分析し、改善方法を企画報告すること。見込まれる効果、経済的な事項、時期、都としての実行の可能性など、都と合意した手順により報告を行うこと。
 - ・ 都が対外的、あるいは庁内、病院内において本病院の説明をする場合には、必要に応じて都が必要とする情報を提供すること。
 - ・ 想定される危険を全て都に報告し、それぞれに対して適切な対応策を立て文書により記録すること。
- 2) 常に事業者が提供するサービス水準の改善に努めること。
 - ・ サービスプロバイダーとして、事業者の業務のサービス水準を維持改善するよう、常に努めること。サービス水準の維持改善のため、都とサービスプロバイダーは毎年度開始時に協議して、当該年度のサービス水準（KPI）（例を章末に掲載）を設定する。サービス水準（KPI）の幅は、以下のように設定する。
 - i. 現状提供されている基準値を、「まあよい」の範囲の基準値に設定する。
 - ii. 値は年度ごとに見直す。
 - iii. 前年の設定基準値を下回る値は設定しない。
 - ・ サービスプロバイダーは四半期に一度、設定した水準の達成状況を都に報告する。事業者が提供するサービス水準が、設定した基準の「要注意」の値を下回った場合、サービスプロバイダーは改善対応計画を作成して[2週間]以内に都の合意を得る。

- 3) モニタリングを実施し、事業者が提供するサービス水準を確保すること
 - ・ 事業者が実施する業務に関する連絡の窓口を一本化するヘルプデスクを設置する等により、事業者が提供するサービスに対する苦情・意見を収集する。
 - ・ 要求水準の各項目に対応して、サービスが要求水準に合致しているかを確認する基準値を設定する（例を章末に掲載）。全ての基準値は、合致しているか否かで判断できるように設定する。基準値が満たされていない場合、「やるべきことが行われていない状態」と「サービスの質が達成されていない状態」に分類する。
 - ・ 基準値毎に、モニタリングを行う頻度、モニタリング方法を設定する（例を章末に掲載）。
 - 4) 都にサービス提供状況を定期的に報告すること
 - ・ 事業者は毎月、都にモニタリング報告を提出する。モニタリング報告には、以下の内容を記載すること。
 - i. 都と合意し実施したモニタリングの状況
 - ii. モニタリングを行った結果発見した事項
 - iii. ヘルプデスクに報告された事実と、それに対して実際に行った対応
 - iv. サービス水準未達が発生した病院部門、業務
 - v. 「やるべきことが行われていない状態」の発生状況
 - vi. 「やるべきことが行われていない状態」があった場合、その状態がいつからいつまで、どの程度の時間又は期間続いたか
 - vii. 「サービスの質が達成されていない状態」の発生状況
 - viii. サービス水準未達により影響を受けた機能
 - ix. 業務量に関連するデータ（消費エネルギー量、給食数など）
 - 5) サービスプロバイダーは、協力企業のマネジメントを行うこと。
 - ・ サービスプロバイダーは、協力企業の選定・契約・変更を行うこと。
 - ・ サービスプロバイダーは、協力企業が病院に対して質の高いサービスを安定して提供できるよう、指導・管理を行うこと。
- (1) 職員の教育研修を行う。
- 1) 事業者側職員の確保に責任を持つこと。
 - ・ 事業者は、全ての要求水準を常に達成するために必要な事業者側職員を確保すること。また、休暇や欠勤などの際にも対応できるよう、その体制を確保すること。
 - ・ 要求水準にて示すサービス水準を提供できる能力を有する事業者側職員を採用すること。
 - 2) 事業者側職員の研修教育を十分行うこと。
 - ・ サービスプロバイダーは、事業者側職員全てについて、個人別の研修記録を作成すること。

- ・ 事業者側職員を対象とした、適切な研修プログラムを用意し、研修を実施すること。研修プログラムの内容には、少なくとも以下の内容を含むこと。研修プログラムについては、原則毎年度（環境に変化があった場合はその都度）都と合意すること。
 - i. 各業務の役割と責任について
 - ii. 病院の施設と設備について
 - iii. 都と事業者の関係、サービスプロバイダーと協力会社の関係など、病院関係者間の関係、意思決定構造について
 - iv. 各業務の関係法令
 - v. 病院の運営方針
 - vi. 接遇にかかること
 - vii. 各業務にて利用する情報システムの利用方法
 - viii. 清潔な物品や機器の扱い、保管、利用方法
 - ix. 衛生について
 - x. 火災への備えについて
 - xi. 応急処置の訓練
 - xii. 非常事態への対処
 - xiii. 患者からの苦情・要望等への対応
- ・ 事業者が用意する機能及び事業者が整備する部門システムに関して、都職員を対象とした、適切な研修プログラムを用意し、研修を実施すること。
- ・ サービスプロバイダーは、全ての事業者側職員に対して、本病院にて業務を開始する前に研修を実施する。
- ・ 業務開始前に研修を実施することだけでなく、全ての事業者側職員が常に適切に教育研修されている状態を保つこと。また、以下の事項に留意して、個人別の研修記録を更新すること。
 - i. 各職員が果たす役割
 - ii. 各職員に関連する全ての要求水準が満たされること
 - iii. 職員が常に礼儀と思いやりを持つことの必要性
 - iv. 各業務のマニュアル、手順
 - v. 全ての危機、規則、方針、手順、及びその他必要な性能
 - vi. 火災への備え、火災発生時の対応手順
 - vii. 省エネルギーと省資源への配慮
- ・ サービスプロバイダーが研修を行う際、都と協議のうえ必要な都職員を出席させること
- ・ 都が研修を行う際、事業者は都と協議のうえ必要な事業者側職員を出席させること。その際、代替となる事業者側職員は事業者が用意すること。
- ・ 事業者は、事業者側職員に公的に認定される資格取得等の機会を与えること。

3) 人材管理

- ・ 事業者側職員に適切な制服を着用させ、十分な衛生水準を保つこと。
- ・ 事業者側職員には職務中、常に名札を着用させること。
- ・ 事業者側職員が都職員や患者、訪問者への影響が懸念される疾病にかかった場合、適切に報告を行う手順を構築すること。
- ・ 事業者側職員の満足度を半期ごとに計測し、[]%以上に保つこと。
- ・ 事業者は、事業者側職員の離職、長期欠勤等を最小限にとどめるよう工夫すること。
- ・ サービスプロバイダーは、事業者側職員が本病院で業務を開始する前及び業務期間中に、当該職員に対して都の求める健康診断を行うこと。
- ・ 事業者側職員に必要な予防接種を受けさせること。

(ウ) 法令等を遵守し、都の提供するサービスとして実施する。

1) 提供するサービスに関して、都の合意を得ること。

- ・ 全ての業務の実施方法について、マニュアルを作成する。マニュアルは、常に最新の状態に保ち、必要な事業者側職員や都職員がいつでも見ることができるように管理すること。
- ・ 既に合意した業務仕様を変更又は又は追加する際、都の書面による承諾を得ること。
- ・ 事業開始前に、各業務をいつ実施するかについて、以下の者の承諾を得ること。
 - i. 都と同じ場所にて提供する業務の場合、当該場所にて働く都職員
 - ii. 病棟等、患者・都職員・来訪者が利用する業務の場合、関係する都職員
 - iii. 都のしかるべき代表者
 - iv. 関連公的機関

2) 法令等を遵守すること

- ・ 事業者は、法令や、事業者側職員の健康・安全、品質管理等についての関係機関の基準等を遵守すること。

3) 法令等の変更への対応を行うこと

- ・ 都の方針の変更や、新しい技術の出現、法令変更等がある場合、事業者は業務計画を更新すること。また、業務計画の見直しは毎年度行うこと。

イ 経営支援機能

(ア) 事業者の業務範囲外の業務について、助言及び支援を行う。

- ・ 医療の質の向上を目的として、適切に企画立案を行い助言を行うこと。

(支援例)

- i. 病院を取り巻く環境を踏まえ、医療機能の適切なあり方について助言を行う。

- ii. 技術・製品や情報システムについての最新動向に係る情報を提供するとともに、導入すべきか否かについて助言を行う。
 - ・ 患者サービス向上を目的として、適切に企画立案を行い助言を行うこと。
 - (支援例)
 - i. 患者満足や職員満足を獲得する方策について、助言を行う。
 - ・ 多摩メディカル・キャンパス内の連携、及び地域の医療機関等との連携について、適切に企画立案を行い助言を行うこと。
 - (支援例)
 - i. 病院と地域の医療機関との適切な役割分担及び、連携の推進に関する助言を行う。
 - ii. 患者統計を作成し、地域の患者動向について病院に情報提供を行う。
 - ・ 病院の健全経営を目的として、適切に企画立案を行い助言を行うこと。
 - (支援例)
 - i. 病院施設を長期間良好な状態で使用できるよう、大規模修繕等を行うタイミングについて助言を行う。
 - ・ 本事業における、都の事業パートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
 - ・ 病院の諸活動を踏まえて、実行性のある企画立案を行うこと。
 - ・ 病院経営のために都が必要とする資料を都に提供すること。
 - ・ 都職員の教育研修を、必要に応じて支援すること。
 - ・ 民間企業ならではのノウハウを生かすこと。
- (イ) 都職員と良好なコミュニケーションを図る。
- ・ 都の求めに応じて、都が主催する委員会や会議に出席すること。
 - ・ 事業者は、業務実施に当たり以下の者と定期的に連絡を取ること。都は、事業者がコミュニケーションを取るべき都職員のリストを、その都度事業者に提供する。
 - i. 業務に係る全ての病棟・部署
 - ii. 必要な都職員（例として、「連絡担当者一覧」など）
 - iii. 外部のアドバイザー、法定機関など
- (ウ) 環境変化を考慮し、事業の実施方法等を柔軟に対応できるよう工夫する。
- ウ 情報システム統括（CIO：Chief Information Officer）機能
- (ア) 病院情報システムとの整合性を踏まえ、部門システム全体を運用する。
- ・ 病院の部門システム全体を適切に運用すること。
 - ・ 病院の部門システム全体のセキュリティ確保の方針を維持すること。
 - ・ 病院のシステム全体を十分理解して業務を実施すること。
 - ・ 部門システムの留意事項等を不足なく書類として作成し、都が求めた場合は速やかに提出すること。

- ・ 停電などの危機発生時にシステムが停止した場合でも、システムの代替手段により病院業務を継続できるよう、対応を行うこと。
 - ・ 現場の事業者側職員や都職員への十分な教育を行うこと。
- (1) 都が行う部門システムの更新・保守管理に対して、助言・協力を行う。
- ・ 部門システムの更新・保守管理に対して、助言を行うこと。
 - ・ 本事業における都のパートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
 - ・ 質が高く安定したシステムとするよう努めること。
 - ・ ライフサイクルコストを低減するよう努めること。
 - ・ 医療環境の変化に柔軟に対応するよう努めること。
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの医療機能を踏まえること。
 - ・ 個人情報保護の保護に関連する諸法令に基づき、プライバシーに十分配慮すること。
- (ウ) 都が整備するシステムの運用・保守管理・更新に対して、助言・協力を行う。
- ・ 都が別途整備するシステムの運用・保守管理・更新が適切に行われるよう、都に助言・協力すること。
 - ・ 本事業における都のパートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
 - ・ 都職員及び、都が別途選定する、都立病院情報システムのシステム事業者等との意思疎通を図り、連携して業務の円滑な遂行を図ること。
 - ・ 質が高く安定したシステムとするよう努めること。
 - ・ ライフサイクルコストを低減するよう努めること。
 - ・ 医療環境の変化に柔軟に対応するよう努めること。
 - ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの医療機能を踏まえること。
 - ・ 個人情報の保護に関連する諸法令に基づき、プライバシーに十分配慮すること。
- (I) 病院のシステム全体の運用・保守管理・更新に対して、助言・協力を行う。
- ・ 病院のシステム全体を対象とするシステムの問い合わせ窓口を設置し、適切に対処すること。都が別途整備するシステムについては、一次的な問い合わせは事業者が受け付け、速やかに都職員に引き継ぐこと。
 - ・ システムの問い合わせ窓口寄せられた情報を元に、適切にシステム改善指示を行うこと。
 - ・ 病院のシステム全体の最適化に努め、都に改善方策を助言すること。
 - ・ 病院のシステム全体が必要とするインフラの維持管理、更新に関して助言を行うこと。
 - ・ 本事業における都のパートナーとして、的確な企画立案を行うこと。
 - ・ 都職員及び、都が別途選定する、都立病院情報システムのシステム事業者等との意思疎通を図り、連携して業務の円滑な遂行を図ること。

- ・ 質が高く安定したシステムとするよう努めること。
- ・ ライフサイクルコストを低減するよう努めること。
- ・ 医療環境の変化に柔軟に対応するよう努めること。
- ・ 多摩広域基幹病院及び小児総合医療センターの医療機能を踏まえること。
- ・ 個人情報の保護に関連する諸法令に基づき、プライバシーに十分配慮すること。

(オ) P F I 事業者のシステムを運用、保守管理、更新する。

- ・ P F I 事業者のシステムがある場合、そのシステム全体を適切に運用、保守管理、更新すること。
- ・ 病院のセキュリティ確保の方針を維持すること。
- ・ 病院のシステム全体を十分理解して業務を実施すること。
- ・ 停電などの危機発生時にシステムが停止した場合でも、システムの代替手段により病院業務を継続できるよう、対応を行うこと。
- ・ 現場の事業者側職員や都職員への十分な教育を行うこと。

図表 情報システム統括機能 業務区分表

システム区分	業務内容		都	事業者
病院のシステム 全体	開設準備期 間	病院のシステム全体の監督		
		病院のシステム全体のシステムリハーサルの実施		
		病院のシステム全体のシステムリハーサルへの助言、協力		
	運営期間	病院のシステム全体の監視		
		病院のシステム全体に対するシステムの問い合わせ窓口の設置		
		システム改善指示		
都立病院情報システム	整備	パッケージの選定・調達		
		パッケージ選定への助言、協力		
		パッケージのカスタマイズ		
		システム基本設計、詳細設計		
		システム設計への助言、協力		
		システム開発・テスト		
		既存システムからのデータ移行		
		ハードウェア選定、調達		
		都立病院情報システム 仕様の書類作成、提示		
	システム稼働、立ち上げ			
	運用、保守管理、更新	運用		
		保守管理		
		更新、追加開発、テスト		
		ハードウェア管理		
		都立病院情報システム 仕様の書類作成、提示		
部門システム	整備	部門システムの調達		
		都立病院情報システムと接続する部門システムの特定制		
		都立病院情報システムとの接続 基本設計、詳細設計		
		都立病院情報システムとの接続 開発・テスト		
		既存システムからのデータ移行		

		部門システム 仕様の書類作成、提示		
		システム稼動、立ち上げ		
	運用、保守管理、更新	運用		
		保守管理		
		更新、追加開発、テスト		
		都立病院情報システムとの接続 運用・保守管理		
		都立病院情報システムとの接続 更新、追加開発、テスト		
		部門システム 仕様の書類作成、提示		
事務系のシステム	整備	システム基本設計、詳細設計		
		システム開発・テスト		
		既存システムからのデータ移行		
		ハードウェア選定、調達		
		事務系のシステム 仕様の書類作成、提示		
		システム稼動、立ち上げ		
	運用、保守管理、更新	運用		
		保守管理		
		更新、追加開発、テスト		
		事務系のシステム 仕様の書類作成、提示		
PFI事業者のシステム	整備	システム基本設計、詳細設計		
		システム開発・テスト		
		既存システムからのデータ移行		
		都立病院情報システムと接続するPFI事業者のシステムの特定		
		都立病院情報システムとの接続 基本設計、詳細設計		
		都立病院情報システムとの接続 開発・テスト		
		ハードウェア選定、調達		
		PFI事業者のシステム 仕様の書類作成、提示		
		システム稼動、立ち上げ		
	運用、保守管理、更新	運用		
保守管理				

		更新、追加開発、テスト		
		都立病院情報システムとの接続 運用・保守管理		
		都立病院情報システムとの接続 更新、追加開発、テスト		
		PFI事業者のシステム 仕様の書類作成、提示		
インフラストラクチャー	整備	ネットワーク設計		
		インフラストラクチャー整備		
	運用、保守管理、更新	インフラストラクチャー運用、保守管理、更新		
		インフラストラクチャー運用、保守管理、更新への助言、協力		
ハードウェア	運用、保守管理、更新	ハードウェア保守管理、更新		

図表 情報システム統括機能 費用負担区分表

費用項目		都負担	事業者負担
都立病院情報システム	整備		
	運用、保守管理、更新		
部門システム	整備		
	運用		
	保守管理、更新		
事務系のシステム	整備		
	運用、保守管理、更新		
PFI事業者のシステム	整備		
	運用、保守管理、更新		
SI業務	初期（部門システムの設計、都立病院情報システムとの接続を含む）		
	運営時		
インフラストラクチャー	整備		

	運用、保守管理、更新		
--	------------	--	--

- 凡例 : 負担者（事業者負担の場合、運営費として扱う項目）
- : 事業者が調達し、都に所有権を移転する。（見積における運営費には含めない項目）

付録 1 : サービス水準 (K P I) (例)

図表 : サービス水準 (K P I) (例)

項目	基準値		
	よい	まあよい	要注意
ヘルプデスクへの問い合わせ回数 / 月	< [] 回	[] [] 回	> [] 回
「やるべきことが行われていない状態」が発生した回数 / 月	< [] 回	[] [] 回	> [] 回
「サービスの質が達成されていない状態」が発生した回数 / 月	< [] 回	[] [] 回	> [] 回
顧客 (都職員、病院訪問者、患者) 満足度	< [] %	[] [] %	> [] %
事業者側職員離職度	< [] %	[] [] %	> [] %
事業者側職員の長期欠勤	< [] %	[] [] %	> [] %
事業者側職員満足度	< [] %	[] [] %	> [] %
事業者側職員の法定資格保有者数 / 同等の能力の事業者側職員の人数	< [] 人	[] [] 人	> [] 人
教育研修時間 / 月	< [] 時間	[] [] 時間	> [] 時間
苦情件数 / 月	< [] 件	[] [] 件	> [] 件

付録 2 : モニタリング頻度、方法 (例)

図表 : モニタリング頻度 (例)

計測頻度名	頻度
随時	必要の都度
日次	1回 / 日
週次	1回 / 週
月次	1回 / 月
四半期	1回 / 四半期
半期	1回 / 半期
年次	1回 / 年

図表 : モニタリング方法 (例)

	方法
1	都又は又は事業者がヘルプデスクに報告した内容を、ヘルプデスクが記録したものを確認する
2	あらかじめ合意した状態と比較する
3	あらかじめ合意したベンチマークと比較する
4	事業者によるセルフモニタリングを行う
5	事業者の記録に含まれる情報を分析する
6	顧客満足度調査(都職員、病院訪問者、患者)による
7	法定機関が実施する検査、報告による
8	都の検査(苦情の分析、随時立ち入り検査、事業者データの確認、詳細テスト等)による

付録3：モニタリング基準（例）

「事業者の統括を行う」

モニタリング項目	分類	重要度	モニタリング頻度	モニタリング方法
マネジメント体制が構築されており、事業者の提案どおり運営されている	質	低	月次	2, 4, 5, 8
病院運営に関する会議に、適切な事業者側職員が出席している。また、合意された方法にて情報の提供や報告が行われている。	質	低	月次	2, 4, 5, 8
事業者の業務に必要な、全てのシステムが安全な場所に管理され、現金や物品が、機能的に管理されている。	質	低	月次	2, 4, 5, 8
事業者の統括に関する月報が、毎月[]日までに合意された書式と品質にて提出されている。	質	低	月次	2, 3, 4, 5, 8
当初の業務計画に対する改善提案が、明確に定義されており、変更前に都から書面による同意を得ている。	質	低	月次	2, 3, 4, 5, 8
都が対外的、あるいは庁内、病院内との関係にて必要とする情報について、合意された書式と品質にて、必要な時に提供されている。	質	低	月次	2, 3, 4, 5, 8
危険を警告する手順が実施されており、情報が必要な時に提供されている。	質	中	月次	2, 3, 4, 5, 7, 8
サービス水準（KPI）が、年度が開始する5営業日前には設定されている。	質	低	年次	3, 4, 8
サービス水準（KPI）の達成状況が、四半期に一度都に報告されている。	質	低	四半期	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
サービス水準が達成されていない場合の改善対応計画が、合意された書式にて作成され、必要に応じて随時見直されている。	質	低	随時	3, 4, 8
モニタリングが合意された頻度にて実施されている。	質	低	随時	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
モニタリング計画書が、開設[3]ヶ月前までに都に提出されている。	質	高	都度	2, 3, 4, 8
モニタリングが、モニタリング計画書に沿って実施されている。	質	高	月次	2, 3, 4, 8
毎月[]日までに、モニタリング月報が都に提出されている。	質	高	月次	2, 3, 4, 8

「職員の教育研修を行う」

モニタリング項目	分類	重要度	モニタリング頻度	モニタリング方法
全ての事業者側職員について、本病院にて業務を開始する前に健康診断を行い、適当と認められた者のみを就業させていること。	質	高	月次	5, 8
定められたエリア又は業務を行う事業者側職員については、適任である調査の上就業させていること。	質	高	月次	2, 4, 5, 7, 8
全ての事業者側職員について、研修記録が最新の状態に完備されており、都がいつでも見ることができる状態に保たれている。	質	中	月次	4, 5, 8
事業者が研修を行う都職員について、研修記録が報告されている。	質	中	月次	4, 5, 8
事業者の研修プログラムは、過去 12 ヶ月以内に都の合意を得られている。	質	低	半期	4, 5, 8
全ての事業者側職員は、本事業にて業務を開始する前に研修を受けている。	質	低	月次	4, 5, 8
事業者は、研修イベントや情報シート等により、事業者側の専門性を保つプログラムを実施している。	質	低	半期	4, 5, 8
事業者側職員が、公的に認定される資格もしくは同等の資格取得に挑戦している。	質	低	半期	4, 5, 8
全ての事業者側職員が、必要な予防接種を受けている。	質	中	月次	4, 5, 8
事業者側職員は、適切な制服を着用しており、常に名札を着用している。	質	中	随時	1, 2, 3, 4, 5, 8
(感染症患者など)リスクの高い者に接触した事業者側職員について、都に報告する手順が適切に確立されており、利用されている。	質	中	月次	2, 3, 4, 5, 8
事業者は、調査を定められた日に行い、結果を都に報告している。	質	中	半期	3, 4, 6, 8
事業者の職員満足度は、基準値を上回っている。	質	中	半期	3, 4, 6, 8
事業者側職員の離職、長期欠勤は常に把握されており、低減させる手段を持っている。	質	低	四半期	4, 5, 8
全ての事業者側職員は、定期健康診断を受診している。	質	中	半期	4, 5, 8

「都のサービスとして提供する」

モニタリング項目	分類	重要度	モニタリング頻度	モニタリング方法
全てのマニュアルは最新の状態に保たれており、都職員が見ることができる状態に管理されている。	質	高	月次	1, 2, 4, 7, 8
業務開始前に、業務仕様に関して都や関連当局の合意を得られている。	質	高	月次	2, 4, 5, 7, 8
業務開始前に、業務をいつ実施するかに関して都の代表者の合意を得られている。	質	低	月次	2, 3, 4, 8
事業者は、環境の変化に合わせて対応計画の見直しを行っており、関係者に周知している。	質	中	年次	2, 4, 7, 8

「都と良好なコミュニケーションを図る」

モニタリング項目	分類	重要度	モニタリング頻度	モニタリング方法
事業者は、本病院の運営に責任を持つ都職員と少なくとも月に一回は会っている。	質	中	月次	4, 5, 8
事業者は、提供するサービスが医療面に影響を与える部分について、必要な都職員と連絡を取っている。	質	中	随時	1, 2, 4, 8